



M 2013



Burnout, stress e satisfação com o trabalho em bombeiros

Lúcia Vanessa Almeida Miguel

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO INTEGRADO APRESENTADA

À FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

DA UNIVERSIDADE DO PORTO EM: Outubro 2013

ÁREA CIENTÍFICA: Psicologia

Burnout, stress e satisfação com o trabalho em bombeiros

Lúcia Vanessa Almeida Miguel

Outubro 2013

Dissertação apresentada no Mestrado Integrado em Psicologia, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora Cristina Queirós (FPCEUP).

Lúcia Vanessa Almeida Miguel

Presidente: Doutor Pedro Jorge da Silva Coelho Nobre

Arguente: Doutor António José Pereira da Silva Marques

Orientadora: Doutora Cristina Maria Leite Queirós

Classificação: 16 valores

AGRADECIMENTOS

À Professora Doutora Cristina Queirós pela disponibilidade e apoio demonstrados. A sua partilha de conhecimentos científicos e de experiências desempenharam um papel muito importante na concretização deste trabalho.

A todos os bombeiros que aceitaram a participar neste estudo, pois sem o seu contributo não teria sido possível.

À minha família por compreender a minha falta de disponibilidade e pelo apoio que sempre procuraram dar.

Aos amigos, em especial, à Bruna e à Ana pelos momentos de partilha, de troca de dúvidas e inseguranças que permitiam acreditar que era possível concluir este trabalho.

RESUMO

Os bombeiros experienciam diversas situações de risco no decorrer da sua atividade e estas podem ter um efeito nefasto não só ao nível da sua saúde física, como também psicológica. As características do trabalho tornam os bombeiros mais suscetíveis ao desenvolvimento de stress e burnout, pelo que a satisfação com o trabalho assume um papel preponderante para estes profissionais. Este estudo teve como objetivo conhecer a frequência de sintomas de stress, e os níveis de burnout e de satisfação com o trabalho, bem como a relação entre estas três dimensões, numa amostra de 54 bombeiros. Foram utilizados o Questionário de Satisfação no Trabalho QSL S20/23, o Inventário dos Sintomas de Stress para Adultos (ISSL) e o Maslach Burnout Inventory. Os resultados indicaram uma reduzida presença de sintomas de stress, baixos níveis de burnout e uma elevada satisfação com o trabalho. A exaustão emocional e a despersonalização correlacionaram-se positivamente com os sintomas de stress e a exaustão apresentou correlações negativas com a satisfação com o trabalho. Verificou-se ainda que a reduzida satisfação com os benefícios e políticas é o preditor mais forte de exaustão emocional (cerca de 24%), e que os sintomas de stress, burnout e satisfação com o trabalho variam em função das características sociodemográficas e profissionais dos bombeiros.

PALAVRAS-CHAVE: Stress, *Burnout*, Satisfação com o trabalho, Bombeiros.

ABSTRACT

Firefighters experience different risk situations during their activity, which may have a detrimental effect not only for their physical health, but also psychological health. Job characteristics make firefighters more vulnerable to the development of stress and burnout. Thus, job satisfaction plays a central role for these professionals. This study aims to know the frequency of the symptoms of stress, and to know the levels of burnout and job satisfaction, as well as the relationship between these three dimensions, in a sample of 54 firefighters. We used the Work Satisfaction Questionnaire QSL S20/23, the Inventory of Stress Symptoms for Adults (ISSI) and the Maslach Burnout Inventory. Results showed reduced symptoms of stress, lower levels of burnout and high job satisfaction. Emotional exhaustion and depersonalization were positively correlated with the symptoms of stress. Exhaustion also presented negative correlations with job satisfaction. It was verified that reduced satisfaction with benefits and policies is the strongest predictor of emotional exhaustion (24%), and that the symptoms of stress, burnout and job satisfaction vary according to socio-demographic and professional characteristics of the firefighters.

KEY-WORDS: Stress, Burnout, Job satisfaction, Firefighters.

RÉSUMÉ

Les pompiers l'expérience de différentes situations de risque dans le cadre de leur activité, ce qui peut avoir un effet néfaste non seulement en termes de la santé physique, mais aussi psychologique. Les caractéristiques de l'emploi rendent les pompiers plus sensibles au développement du stress et de l'épuisement. Ainsi, la satisfaction au travail joue un rôle central pour ces professionnels. Cette étude veut connaître les symptômes du stress, les niveaux d'épuisement professionnel et la satisfaction au travail, ainsi que la relation entre ces trois dimensions, dans un groupe de 54 pompiers. Nous avons utilisé le Questionnaire de la Satisfaction au Travail QSL S20/23, l'Inventaire des Symptômes de Stress pour les Adultes (ISSA) et le Maslach Burnout Inventory. Les résultats ont révélé une réduction des symptômes de stress, de faibles niveaux d'épuisement et une grande satisfaction au travail. L'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation étaient positivement corrélés avec les symptômes de stress. L'épuisement a également présenté une corrélation négative avec la satisfaction au travail. La faible satisfaction avec des avantages et des politiques est le meilleur prédicteur de l'épuisement émotionnel (24%), et les symptômes du stress, l'épuisement professionnel et la satisfaction au travail varient selon les caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des pompiers.

MOTS-CLÈ: Stress, Burnout, Satisfaction au travail, Pompiers.

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	1
2. MÉTODO	12
2.1. Instrumentos	12
2.2. Procedimento	13
2.3. Participantes	13
3. RESULTADOS.....	14
4. DISCUSSÃO	16
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23

1. INTRODUÇÃO¹

O clima social global, o aumento da população e a escalada de violência contribuem para uma maior frequência de incidentes críticos e, por isso, há uma maior necessidade de resposta a emergências (Shaffer, 2010). Desta forma, os trabalhadores dos serviços de emergência defrontam-se frequentemente com situações incontroláveis e que, muitas vezes, ameaçam as suas próprias vidas, nas quais são exigidas decisões e ações rápidas (Regehr, Hill, Goldberg & Hughes, 2003). Os bombeiros fazem parte do grupo de profissionais que tem responsabilidade de dar resposta a estas situações e, para os quais, o contexto de trabalho pode constituir um risco para a saúde, tendo em conta que trabalham em cenários de catástrofe, destruição e lidam com acontecimentos traumáticos e com o sofrimento dos outros (Vara & Queirós, 2009). Estas características do trabalho torna os bombeiros mais suscetíveis ao desenvolvimento de stress (Lourel, Abdellaoui, Chevaleyre, Paltrier & Gana, 2008; Murta & Tróccoli, 2007). A atividade dos bombeiros é muito exigente a nível físico, emocional, psicológico e social, o que leva a que este trabalho seja uma paixão, mas também uma actividade stressante e um esforço pela sobrevivência (Monteiro et al., 2007).

O stress é uma reação do organismo que ocorre perante a necessidade de adaptação a uma situação positiva ou negativa de grande importância para o indivíduo (Lipp, 2005). O sujeito sente-se em stress quando desenvolve a perceção de que não tem controlo sobre um determinado acontecimento e que as suas aptidões e recursos pessoais e sociais são insuficientes para lidar com o mesmo (Vaz-Serra, 2005). Exige-se do homem uma permanente adaptação ao seu meio, o que o leva, muitas vezes, a um estado contínuo de tensão (Moraes, Kilimnik & Ladeira, 1993). Toda mudança que exija adaptação por parte do organismo causa um certo nível de stress (Lipp, 2001) e o funcionamento do indivíduo entra num estado de desequilíbrio que se manifesta devido à necessidade do organismo utilizar os seus recursos para lidar com uma situação ameaçadora (Lipp, 2007).

Selye (1980) descreveu o stress como a manifestação do Síndrome Geral da Adaptação que ocorreria em três fases distintas: a reação de alarme, a fase de resistência e a fase de exaustão. A estas fases Lipp (2005) acrescentou ainda a fase de quase-exaustão. As fases de stress corresponderiam a um contínuo, uma vez que a passagem por cada uma delas implicaria uma maior e mais prolongada fonte de stress que, por sua vez, iria provocar diferentes reações por parte do organismo no sentido da adaptação. A reação de alarme corresponde à fase em que o indivíduo está motivado e focado no seu objetivo, atingindo um bom nível de produtividade. Porém, quando a fonte de stress se prolonga por algum tempo, o indivíduo

¹ Esta dissertação é apresentada no formato de artigo científico.

entra na fase de resistência (Lipp, 2005), que consiste no reequilíbrio da energia do sujeito no sentido de se adaptar à situação atual. No entanto, nesta fase começa a surgir uma sensação de desgaste generalizado e dificuldades de memória (Dantas, Brito, Rodrigues & Maciente, 2010). A fase de quase-exaustão ocorre quando o nível de tensão excede o limite, a resistência física e emocional diminuiu e, apesar do sujeito continuar a dar resposta à situação, só o consegue com muito esforço. Nesta fase podem começar a manifestar-se algumas doenças e há um aumento da produção de cortisol que tem um efeito negativo ao nível do sistema imunológico. Em situações em que o organismo se torna incapaz de eliminar ou se adaptar à fonte de stress, surge a fase mais patológica do stress, a exaustão. Não há capacidade de resistir ao stressor e o organismo entra em desequilíbrio, o que faz com que o sujeito se torne incapaz de tomar decisões e de se concentrar ou trabalhar (Lipp, 2005).

Desta forma, compreende-se que até um determinado ponto o stress pode ser positivo pois pode aumentar a produtividade e a criatividade, porém, quando a situação se prolonga por demasiado tempo, pode tornar-se excessivo e difícil de controlar, conduzindo a consequências negativas em diversos níveis (Lipp, 2005; Martins, 2004). Em termos de consequências comportamentais, alguns exemplos são o aumento do consumo de tabaco, o abuso de álcool e drogas, maior propensão a acidentes, comportamentos violentos e distúrbios alimentares. As consequências psicológicas, por sua vez, podem manifestar-se através problemas familiares, transtornos de ansiedade, distúrbios do sono, depressão e burnout (Quick, Quick, Nelson & Hurrell, 1997). A nível físico, algumas condições médicas podem ser influenciadas pelo stress e pelas mudanças comportamentais manifestadas pelo sujeito. Além disso, doenças que permaneciam latentes podem ser desencadeadas, como são exemplos, as doenças cardíacas, acidente vascular cerebral, dor nas costas, úlcera de estômago e diabetes (Lipp, 2007; Quick et al., 1997).

Ao nível dos sintomas de stress este pode manifestar-se não só através de sintomas físicos, como também psicológicos. Em termos físicos o stress pode ser reconhecido por sintomas como as mãos e pés frios, aumento da sudorese, insónia, hiperventilação, mudança de apetite, sensação de desgaste físico constante, tonturas, náuseas, tiques, entre outros (Lipp, 2005). No que diz respeito aos sintomas psicológicos identificam-se o cansaço mental, as dificuldades de concentração, perda de memória e de raciocínio lógico e racional, bem como aumento da irritabilidade, impaciência, apatia e indiferença emocional, entre outros. Estes aspetos tornam o indivíduo mais agressivo e menos interessado em assuntos que não o afetam diretamente, o que naturalmente terá implicações negativas na vida social do indivíduo (Lipp, 2007). Beaton, Murphy, Pike e Jarrett (1995), num estudo com bombeiros e paramédicos verificaram a existência de alguns sintomas físicos de stress, nomeadamente sintomas

gastrointestinais, cabeça, pescoço, tensão facial e cardiopulmonares, bem como sintomas a nível psicológico e comportamental, tais como, raiva, depressão, ansiedade e tiques nervosos. Murta e Tróccoli (2007) agruparam em algumas categorias os principais problemas de saúde percebidos, pelos bombeiros, como decorrentes do seu trabalho: comportamentais, ritmos biológicos, gástricos, osteomusculares, cardiovasculares, entre outros.

A origem do stress pode ser bastante diversificada, podendo-se classificar os stressores como internos ou externos. Os stressores internos são determinados pelo próprio indivíduo, por exemplo, através de expectativas irrealistas, cognições distorcidas e estados emocionais (Lipp, 2001), enquanto os stressores externos são originados por fatores que ultrapassam o domínio individual, tais como mudanças de chefia, acidentes, entre outros (Lipp, 2007).

Sendo o trabalho uma das maiores fontes de stress no indivíduo, este pode, consequentemente, produzir graves problemas de saúde física e mental (Martins, 2004; Quick et al., 1997). A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2000) apresenta algumas características que podem constituir um risco para o desenvolvimento de stress no trabalho, distinguindo entre as características do contexto e as características do conteúdo do trabalho. Relativamente às características do contexto de trabalho estas referem-se à cultura organizacional e sua função, papel no seio da organização, progressão na carreira, liberdade de decisão/controlo, relações interpessoais no trabalho e relação da vida privada com o trabalho. Quanto ao conteúdo do trabalho, apresentam o ambiente laboral e equipamento, conceção da tarefa, volume/ritmo de trabalho e horários de trabalho.

Algumas das fontes de stress no ambiente profissional relatadas são a sobrecarga de trabalho, a falta de planeamento e de controlo sobre a situação, os conflitos de interesses e de papéis, as relações interpessoais estabelecidas no local de trabalho e falta de apoio social (Levi, 2001; Sadir & Lipp, 2009). Quando os trabalhadores percecionam a existência de uma baixa justiça organizacional, independentemente das suas características sociodemográficas, os níveis de tensão são elevados, o que consequentemente contribui para o stress no trabalho (Omar, 2006). Os profissionais indicam, ainda, como fontes de stress no trabalho: o futuro profissional, a desorganização, os baixos salários ou a sua redução, o ritmo trabalho, impossibilidade de realizar o trabalho como gostariam, falta de incentivos, reduzidas possibilidades de progressão na carreira, insegurança no local de trabalho, horário de trabalho ou mudança nos mesmos, relações com os colegas, chefes e subordinados (Fueyo & Baza, 2002). Por fim, para o stress no trabalho contribui também a pressão social, bem como a interferência mútua entre trabalho e a vida familiar e social (Visser, Smets, Oort & Haes, 2003).

No caso específico dos bombeiros, estes identificam como fontes de stress no trabalho os aspetos relacionados com a organização e condições de trabalho, relações interpessoais e conflitos trabalho-família (Murta & Tróccoli, 2007). A organização de trabalho é descrita como stressante sobretudo pela pressão do tempo e o controlo, as exigências de produtividade, os problemas quanto às regras e as características da tarefa (e.g. imprevisibilidade). As condições de trabalho são stressantes predominantemente pela ausência de suporte organizacional, problemas quanto ao ambiente físico, ao desenvolvimento pessoal, instrumentos, equipamentos e remuneração. As relações sociais no trabalho foram descritas pelos participantes como stressantes pela interação entre o grupo de trabalho e também pela interação com agentes externos ao grupo de trabalho. Os resultados sugerem que o stress é menor quando o indivíduo sente que pode confiar nos seus colegas, quando está integrado num grupo que partilha os mesmos interesses, atitudes e atividades, e quando as suas competências são reconhecidas pelos supervisores (Varvel et al., 2007).

Um outro aspeto importante a considerar relativamente ao stress, é o facto de este poder ser variável em função das características sociodemográficas dos inquiridos. No que diz respeito ao género, verifica-se que as mulheres são mais vulneráveis ao stress (Calais, Andrade & Lipp, 2003; Lipp, 2009; Rossetti et al., 2008; Sadir, Bignotto & Lipp, 2010), o que pode ser justificado pelo facto de as mulheres terem que fazer um esforço extra para manter um equilíbrio entre as responsabilidades profissionais e as exigências dos contextos familiar e doméstico (Calais et al., 2003; Lipp, 2009). Relativamente à idade e ao estado civil os resultados não são congruentes, verificando-se apenas em alguns estudos que os mais jovens (Rossetti et al., 2008) e os casados (Sadir et al., 2010) apresentam níveis mais elevados de stress.

O stress no trabalho surge quando os recursos adaptativos da pessoa não são compatíveis com as exigências do trabalho, constituindo, assim, um processo de adaptação temporária que se acompanha de sintomas físicos e mentais. Apesar de todos poderem experienciar uma situação de stress, apenas aqueles que começaram as suas carreiras com um grande entusiasmo e tinham altas expectativas e objetivos podem experienciar burnout (Schaufeli & Buunk, 2003). Quando os sujeitos procuram através da sua atividade profissional encontrar um significado existencial, estão presentes um grande número de objetivos e expectativas, bem como um elevado grau de motivação para o trabalho. Porém, quando se defrontaram com algumas dificuldades e começam a sentir que o seu trabalho pode não ser tão importante e eficaz como idealizaram, pode começar a surgir o burnout, sendo este uma subcategoria do stress (Pines & Keinan, 2005).

O burnout consiste, então, numa resposta do indivíduo face aos stressores crónicos, a nível emocional e interpessoal que ocorrem no contexto de uma atividade profissional (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) e que tem implicações negativas, tanto ao nível da pessoa que o experiencia, como também naqueles que recorrem aos serviços por ela prestados. Seria um mecanismo de defesa gerado pela relação profissional-cliente e profissional-organização, composto por atitudes e sentimentos negativos em relação às pessoas com quem trabalham e ao seu papel profissional, bem como uma experiência de esgotamento emocional (Gil-Monte, 2001).

Entre as profissões mais stressantes estão aquelas nas quais há um contacto direto com outras pessoas, que necessitam de ajuda para resolver os seus problemas. Além deste contacto direto, é necessário demonstrar empatia com o estado emocional e o sofrimento dos outros, bem como lidar com a diferença entre as expectativas e as reais possibilidades de ajuda. Durante o trabalho, os profissionais têm contacto com histórias trágicas e eventos traumáticos que fazem com que estes estejam imersos por uma grande carga emocional, sendo também, frequentemente, confrontados com recursos e oportunidades limitadas para fornecer suporte (Papovic, 2009). As soluções para problemas apresentados por quem necessita de apoio nem sempre são óbvias e facilmente obtidas, aumentando assim a ambiguidade e frustração com a situação (Maslach & Jackson, 1981). O burnout é o resultado de um processo cumulativo que, por vezes, pode ser difícil de reverter dado que para os profissionais o facto de admitirem que eles próprios necessitam de apoio é encarado como um sinal de fraqueza. Os profissionais recusam-se a admitir que têm problemas com medo de perder o seu estatuto, respeito e confiança (Papovic, 2009).

Maslach e Jackson (1981, 1984) definiram o burnout como um conceito composto por três dimensões: a exaustão emocional, a despersonalização e a reduzida realização pessoal. A exaustão emocional refere-se ao sentimento de estar sobrecarregado emocionalmente pelo contato com outras pessoas. O indivíduo sente que os seus recursos emocionais estão esgotados e, por esse motivo, não têm mais capacidades a nível psicológico. Quanto à despersonalização, esta refere-se ao desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas em relação às pessoas a quem prestam auxílio, o que conduz a uma resposta insensível e indiferente. Na área dos serviços humanos, as exigências emocionais que envolvem o trabalho com o outro podem levar a um esgotamento da capacidade do profissional estar envolvido e ser responsivo às necessidades dos que o procuram e a despersonalização surge como uma tentativa de colocar alguma distância entre si e o destinatário dos seus serviços. O distanciamento é como uma reação imediata à exaustão, havendo uma forte relação entre exaustão e a despersonalização (Maslach et al., 2001). Finalmente, a reduzida realização

pessoal refere-se a um declínio nos sentimentos de competência e de realização no trabalho, dado que surge a tendência por parte do profissional em se avaliar de forma negativa, e os trabalhadores sentem-se infelizes e insatisfeitos (Maslach & Jackson, 1981, 1984).

Uma outra perspectiva é a de Cherniss (1980) que considera que o burnout resulta do desequilíbrio entre os recursos do indivíduo, tanto a nível individual como organizacional, e as exigências do trabalho. Este desequilíbrio ocorre quando o sujeito confronta as suas expectativas com a realidade e verifica que estas não coincidem. Para este autor as fontes de stress situam-se não só ao nível do trabalho, como também ao nível do indivíduo, e é o resultado desta relação que produz o burnout. Desta forma, apresenta-nos um processo de três etapas. Na primeira, o stress percecionado provém do desequilíbrio entre as exigências do trabalho e os recursos do indivíduo, o que leva à segunda etapa, a tensão, que corresponde a uma resposta emocional perante o desequilíbrio. Esta resposta é constituída pela fadiga física, o esgotamento emocional, a tensão e a ansiedade. Na terceira etapa surgem as mudanças de atitude e comportamentos.

Existem diversos fatores que podem contribuir para a ocorrência de burnout, de entre os quais é possível referir a existência de fatores situacionais, como as características do trabalho, da ocupação e da organização, como também fatores individuais que podem expor mais facilmente a pessoa ao burnout, como, por exemplo, as características demográficas e de personalidade e as atitudes face ao trabalho. A hierarquia, as regras de funcionamento, os recursos disponíveis, a distribuição do espaço, e a sua influência é especialmente relevante quando estes fatores violam expectativas básicas de equidade e justiça (Maslach et al., 2001). As características e o conteúdo do trabalho, nomeadamente a falta de recompensas profissionais e a baixa estimulação intelectual podem também contribuir para o burnout (Escribà-Agüir, Artazcoz & Pérez-Hoyos, 2008). A sobrecarga de trabalho, o reduzido estímulo e interesse que este proporciona (rotina), o contacto com o outro apenas no contexto dos seus problemas (dificultando a visão da pessoa como um todo), a perda de autonomia devido à rigidez de regras e regulamentos, a ambiguidade e o conflito ao nível dos objetivos organizacionais, o pouco apoio da parte dos supervisores e um ambiente de trabalho competitivo entre os colegas são fatores organizacionais que aumentam o nível de stress e podem conduzir ao desenvolvimento de burnout (Cherniss, 1980). A experiência laboral demonstra ser um bom preditor do burnout, existindo uma relação positiva e significativa entre os antecedentes organizacionais (e.g. trabalho monótono e repetitivo, tarefas pouco motivantes) e o burnout (Jiménez, Natera, Muñoz & Benadero, 2006).

No que se refere às características individuais, o burnout ocorre, geralmente, um ano após o início de uma determinada atividade profissional (Freudenberger, 1974, 1975; Maslach

et. al, 2001). Os estudos indicam taxas mais elevadas de burnout nos profissionais mais jovens (Grau, Suñer & García, 2005; Oliveira & Guerra, 2004; Santos & Cardoso, 2010; Souza & Silva, 2002), dado que nos primeiros anos de serviço os profissionais tendem a sentir-se mais inseguros em relação às suas competências, são mais afetados por aqueles a quem fornecem suporte e, muitas vezes, têm expectativas irrealistas para a sua carreira profissional. Além disso, quando os profissionais menos experientes iniciam a sua carreira com o mesmo nível de exigência e responsabilidade que os profissionais mais velhos, este pode ser um fator para o desenvolvimento de burnout, dado que ainda não estão orientados e preparados para a realidade do trabalho (Cherniss, 1980).

Quanto à variável sexo, esta não tem surgido fortemente relacionada com o burnout, e ainda que seja indicado, em alguns estudos, que as mulheres apresentam maiores níveis de burnout, é mais certo que estas diferenças se devam a outros fatores. As pessoas solteiras, principalmente os homens, são mais propensas ao burnout do que as casadas, bem como as pessoas com um maior nível educacional, talvez por ocuparem cargos de mais responsabilidade e com maiores fontes de stress (Maslach et al., 2001). A personalidade pode ser também um forte preditor do burnout (Swider & Zimmerman, 2010), constatou-se em relação aos traços de ansiedade que são preditores significativos de exaustão emocional e despersonalização (Souza & Silva, 2002). Os sujeitos mais propensos ao desenvolvimento de burnout são aqueles que apresentam um menor nível de resistência, um locus de controlo externo, uma baixa autoestima e um estilo de *coping* evitante (Maslach et al., 2001).

O burnout manifesta-se de várias formas, nomeadamente a nível afetivo, cognitivo, físico e comportamental (Schaufeli & Buunk, 2003). De entre as manifestações de carácter mais afetivo é possível verificar a presença de alguma tristeza e um humor instável, há uma baixa tolerância à frustração e o indivíduo fica irritável e hipersensível. Ao nível cognitivo, verificam-se dificuldades de memória e atenção, e o pensamento torna-se rígido e esquemático. A nível interpessoal, no trabalho, há uma diminuição do envolvimento com os destinatários dos seus serviços que se reflete a nível cognitivo por uma perceção cínica e desumana dos clientes/pacientes e é caracterizada pelo negativismo, pessimismo, diminuição da empatia e pelos estereótipos. Quanto ao comportamento, os sintomas comportamentais são causados principalmente por um aumento do nível de excitação da pessoa e passam pelo consumo de substâncias, como o tabaco, álcool ou outras drogas, café, medicação. Por fim, ao nível organizacional, o absentismo, a mudança de emprego e o fraco desempenho aparecem como as manifestações mais relevantes.

Segundo Freudenberger (1975), o burnout pode acontecer mesmo com pessoas que se envolvem em alguma atividade de forma voluntária, dado que, muitas vezes, estão nessa

atividade apenas por uma questão de gratificação pessoal. Desta forma, o idealismo que está em torno da opção pelo voluntariado pode levar a grandes expectativas que, quando não correspondem à realidade, podem deixar a pessoa mais vulnerável ao burnout, tal como acontece com aqueles desempenham uma atividade profissional. Além disso, quando o voluntário tem uma outra atividade profissional é como se ele estivesse a desempenhar dois empregos, passando um grande número de horas do seu tempo a trabalhar, o que pode produzir na pessoa, a longo prazo, algum desgaste. O tempo que poderia ser dedicado ao convívio com a família e ao descanso é ocupado a trabalhar (Monteiro et al., 2007). Este aspeto é particularmente importante ao nível dos bombeiros, se consideramos que uma grande parte desta população desempenha a sua atividade de forma voluntária. O voluntariado é, normalmente, apresentado como uma fonte de realização pessoal e uma oportunidade para o desempenho de atividades valorizadas socialmente. No entanto, esta visão é, em certa medida, reducionista, dado que não considera os custos envolvidos e as dificuldades enfrentadas por aqueles que desempenham estas atividades (Moniz & Araújo, 2006).

A probabilidade de alta exaustão emocional é maior em pessoas expostas a altos níveis de contato com o sofrimento e a morte, bem como nos expostos a um nível médio ou alto de sobrecarga de trabalho (Escribà-Agüir et al., 2008). Os estudos com bombeiros têm demonstrado baixos níveis de burnout (Vara & Queirós, 2009; Vara, Queirós & Kaiseler, 2013), ainda que se considere que existe o risco de o desenvolver, encontrando-se valores elevados de despersonalização e baixa realização pessoal (Silva, Lima & Caixeta, 2010). Lourel e colaboradores (2008) concluíram que as exigências do trabalho são preditoras de despersonalização e exaustão emocional. Um outro aspeto importante a destacar consiste na necessidade dos bombeiros esconderem as suas emoções para que o seu trabalho seja desempenhado com qualidade, no entanto, se por um lado esta atitude é uma ação eficaz no cumprimento das suas funções, por outro, pode ter efeitos negativos em termos de vida pessoal, uma vez que as emoções reprimidas podem originar estados emocionais negativos (Shaffer, 2010). De facto, tem-se verificado que a supressão de emoções negativas é um preditor de exaustão emocional e despersonalização (Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2003; Lewig & Dollard, 2003; Näring, Briët & Brouwers, 2006; Zammuner & Galli, 2005).

Uma grande parte da vida do indivíduo é ocupada com a sua atividade profissional (Silva et al., 2010), pelo que sentir-se satisfeito com trabalho é um aspeto positivo para o bem-estar do sujeito. A satisfação com o trabalho pode, assim, ser definida como um sentimento global do indivíduo em relação ao seu trabalho ou como um conjunto de atitudes em relação a diferentes aspetos do mesmo (Spector, 1997). Por se tratar de um estado

subjetivo, a satisfação com o trabalho é um fenómeno complexo e difícil de definir, pode variar entre indivíduos de acordo com diferentes circunstâncias e o mesmo indivíduo pode alterar os seus níveis de satisfação ao longo do tempo (Carlotto & Câmara, 2008). Determinadas características dos trabalhadores e da sua ocupação são fundamentais para a compreensão dos motivos pelos quais as pessoas estão ou não satisfeitas com o seu trabalho (Fontes & Machado, 2008). O clima organizacional, por exemplo, tem um efeito direto e significativo sobre a satisfação com o trabalho, pelo que a gestão e os procedimentos, as políticas e estrutura organizacional, podem exercer uma forte influência sobre a forma como os profissionais experienciam os eventos adversos (Burke & Paton, 2006). A perceção de suporte organizacional, a coerência entre as expectativas e as realizações e a possibilidade de progressão na carreira são os principais preditores de satisfação no trabalho. Já a falta de apoio organizacional e as dificuldades na relação interpessoal surgem como os mais fortes preditores de insatisfação (Paris & Omar, 2008). Quando o profissional não sente o apoio dos colegas e da organização o seu nível de satisfação diminui (Visser et al., 2003). As elevadas exigências psicológicas, bem como os baixos níveis de decisão podem também conduzir a uma diminuição da satisfação com o trabalho (Driscoll, Worthington & Hurrell, 1995), ao contrário das recompensas, valorização, suporte social e capacidade de controlo sobre o trabalho que estão associados a uma maior satisfação (Mark & Smith, 2012; Sobrequés et al., 2003; Visser et al., 2003).

O stress causado pela estrutura e clima organizacional tem, também, um efeito negativo sobre a satisfação com o trabalho. No entanto, o stress originado pelas relações com os colegas e supervisores só causa insatisfação com o trabalho quando existe um baixo sentimento de dever e obrigação relativamente ao trabalho (López-Araújo, Segovia & Peiró, 2007). Alguns estudos indicam que nos primeiros anos de serviço os profissionais sentem-se mais satisfeitos (Sobrequés et al., 2003; Traut, Larsen & Feimer, 2000), enquanto outros referem-se aos trabalhadores mais experientes como aqueles que apresentam maior satisfação (López-Soriano, Bernal & Cánovas, 2001; Wang, Tao, Ellenbecker & Liu, 2012), não sendo possível estabelecer uma relação concreta. No que se refere aos bombeiros, os que trabalham há um menor número de anos poderiam estar mais satisfeitos pelo facto das suas expetativas iniciais ainda não se terem confrontado com a realidade. Um exemplo disso poderia ser a perceção de que é possível progredir na carreira de bombeiro, o que nem sempre acontece devido às oportunidades de progressão serem limitadas (Regehr, Hill, Knott & Sault, 2003). Por outro lado, os profissionais mais experientes poderiam ter desenvolvido estratégias mais eficazes para lidar com as situações com que se defrontam, no decorrer da atividade e, por esse motivo, apresentam maior satisfação (López-Soriano et al., 2001).

A satisfação com o trabalho é uma variável muito importante em atividades voluntárias, como é o caso da maioria dos bombeiros no nosso país, dado que estes indivíduos se predispõem a trabalhar mas não são remunerados pelo exercício das tarefas, não estando, no entanto, livres de sentir o grande impacto emocional que o trabalho pode causar, nem de lidar com um contexto organizacional em que podem ocorrer vários problemas e conflitos (Jiménez, Fuertes & Abad, 2009). As características organizacionais do trabalho, por vezes, podem ser mais stressantes do que a exposição aos incidentes traumáticos (Burke & Paton, 2006). Apesar disso, os bombeiros sentem que o seu trabalho é importante e significativo, tendem a ser vistos como “heróis” e, consequentemente, são membros altamente valorizados numa comunidade, o que tem um efeito positivo na sua satisfação com o trabalho (Wagner & O’Neill, 2012).

Os principais motivos de insatisfação com o trabalho por parte dos bombeiros parecem relacionar-se com aspetos ligados ao clima organizacional, uma vez que, nesta atividade, as estruturas administrativas são rígidas e verifica-se a presença de um ambiente paramilitar, o que pode contribuir, não só para uma baixa satisfação com os supervisores, como também aumentar os conflitos organizacionais (Beaton et al., 1995; Wagner & O’Neill, 2012). Quando existe suporte da parte supervisores verifica-se uma maior satisfação com o trabalho (Nghah, Ahmad, Hamid, & Ismail., 2010). Os benefícios e salários que os bombeiros recebem são outro aspeto que é encarado com alguma insatisfação (Baptista, Morais, Carmo, Souza & Cunha, 2005). Além disso, os bombeiros ocupam, frequentemente, mais tempo por dia na espera de serem chamados para alguma emergência, do que a trabalhar na emergência em si e o tempo que passam no local de trabalho pode fomentar tensão com a administração, com os colegas e levar a alguns conflitos (Beaton et al., 1995) o que naturalmente pode ser uma fonte de insatisfação com o trabalho.

No que se refere à relação entre trabalhador e instituição, o sentido de coerência é importante de forma a vincular a organização e os seus trabalhadores, juntamente com os conhecimentos e expectativas da estrutura, processos e cultura da organização claros e precisos, e compreensão do seu lugar dentro dela. A coerência é particularmente necessária nos serviços de proteção de forma a garantir que os trabalhadores acreditam que suas ações podem fornecer um benefício substancial nas situações que encontram operacionalmente (Burke & Paton, 2006). Quando as pessoas apresentam uma identificação elevada com o seu trabalho, o stress associado com as realizações e desenvolvimento da carreira não influenciam a satisfação com o trabalho (López-Araújo et al., 2007).

No que diz respeito à relação entre o stress, o burnout e a satisfação com o trabalho, verifica-se que existe uma relação entre os baixos níveis de satisfação com o trabalho e os

elevados níveis de exaustão emocional e despersonalização e baixos níveis de realização pessoal (Sobrequés et al., 2003; Martinussen, Richardsen & Burke, 2007). O stress no trabalho e insatisfação parecem ser importantes preditores da exaustão emocional (Visser et al., 2003), bem como de despersonalização, sendo também melhores preditores do que as características pessoais como o género, raça, idade, escolaridade e cargo profissional que ocupa (Griffin, Hogan, Lambert, Tucker-Gail & Baker, 2010). Quanto mais os profissionais estão satisfeitos com as relações interpessoais estabelecidas no contexto de trabalho e quanto maior é o sentimento de que o seu desempenho é reconhecido e valorizado, menores são os níveis de burnout (Fernet, Gagné & Austin, 2010), pelo que, tal como seria esperado, o baixo apoio da chefia tem o efeito contrário (Maslach et. al, 2001; Souza & Silva, 2002). A frequência com que os bombeiros são expostos a situações traumáticas é menos importante para a manifestação de sintomas psicológicos do que a perceção de suporte social e o stress ocupacional (Meyer et al., 2012). O clima e a estrutura organizacional demonstram ter uma relação consistente com o stress no trabalho e o burnout (Finney, Stergiopoulos, Hensel, Bonato, & Dewa, 2013), o que torna importante a satisfação a este nível, uma vez que a satisfação com o trabalho tem um efeito protetor contra os efeitos negativos do stress e a organização parece ser mais importante do que os fatores pessoais, para a gestão tanto do stress como da satisfação com o trabalho. A existência de stress, satisfação com o trabalho e o burnout são encontrados principalmente na forma como os profissionais experienciam as suas condições de trabalho e menos nas características pessoais e nas características do trabalho (Visser et al., 2003). Quanto maior a satisfação com o trabalho, menor é o nível de burnout (Rodríguez, 2006; Queirós, Dias & Carlotto, 2011). Foram também verificadas diferenças significativas entre países nomeadamente no que se refere aos níveis de burnout (Bria, Băban & Dumitraşcu, 2012) o que demonstra a relevância de estudar esta dimensão em diferentes circunstâncias.

No nosso país os estudos sobre a existência de stress e burnout nos bombeiros ainda são reduzidos, pelo que não é possível perceber se este é um problema ao qual é necessário prestar mais atenção ou se, por outro lado, existem fatores que os protegem deste tipo de patologias, como é o caso da satisfação com o trabalho. Desta forma, com este estudo pretendemos conhecer a frequência de sintomas de stress, e os níveis de burnout e de satisfação com o trabalho, bem como a relação entre estas três dimensões. Atendendo aos objetivos propostos foram formuladas as seguintes hipóteses:

- H1 - Os bombeiros apresentam satisfação com o trabalho, alguns sintomas de stress e níveis reduzidos de burnout.

- H2 - O burnout, os sintomas de stress e a satisfação com o trabalho variam em função de variáveis sociodemográficas e profissionais.

- H3 - Existe uma correlação negativa do burnout e dos sintomas de stress com a satisfação com o trabalho.

2. MÉTODO

2.1. Instrumentos

Foi preparado um questionário composto por quatro grandes grupos: questões sociodemográficas, avaliação do burnout, avaliação dos sintomas de stress e avaliação da satisfação com o trabalho. O Grupo I é constituído por questões sociodemográficas consideradas pertinentes para o estudo, nomeadamente a idade, sexo, habilitações literárias, estado civil, existência de filhos, categoria profissional, tipo de horário de trabalho, carga horária semanal e tempo de serviço enquanto bombeiro.

O Grupo II é constituído pelo Questionário de Satisfação no Trabalho S20/23 (Q.S.L., de Meliá & Peiró, 1989 adaptado por Dias, 2009) a partir das traduções cedidas por Pocinho e Garcia (2008) e Carlotto (2008). É constituído por 23 itens e permite a obtenção de uma medida global da satisfação e a descrição de cinco fatores: satisfação com a supervisão (6 itens), satisfação com o ambiente físico do trabalho (5 itens), satisfação com os benefícios e políticas da organização (5 itens), satisfação intrínseca do trabalho (4 itens) e satisfação com a participação (3 itens). A resposta ao questionário é feita numa escala de *Likert* de 7 pontos que varia de extremamente insatisfeito a extremamente satisfeito.

O Grupo III é constituído pelo Inventário dos Sintomas de Stress para Adultos (adaptado de ISSL por Lipp, 2005) e o instrumento foi construído com base no modelo quadrifásico do stress que corresponde a uma expansão feita pela sua autora ao modelo trifásico do stress de Selye (1980). Tem como objetivo identificar a sintomatologia do sujeito, avaliando se este possui sintomas de stress, o tipo de sintomas mais frequentes (físicos ou psicológicos) e a fase do stress em que se encontra (alerta, resistência, quase-exaustão, exaustão). O inventário encontra-se dividido em três quadros com uma lista dos sintomas típicos de cada fase do stress e no primeiro quadro, composto por 12 sintomas físicos e 3 psicológicos, o sujeito deve mencionar os sintomas que tenha experimentado nas últimas 24 horas. No segundo, composto por 10 sintomas físicos e 5 psicológicos o sujeito assinala os sintomas que tenha experimentado na última semana. No terceiro quadro, composto por 12 sintomas físicos e 11 psicológicos é pedido ao sujeito que assinale os sintomas que experimentou no último mês. No total, o ISSL inclui 37 itens de natureza somática e 19 de

natureza psicológica, mas alguns sintomas são muitas vezes repetidos, sendo apenas alterada a sua intensidade e severidade (Lipp, 2005).

O Grupo IV é constituído pelo Maslach Burnout Inventory (MBI, de Maslach et al, 1996, traduzido e adaptado por Marques Pinto, versão cedida ao LabRP da FPCEUP/ESTSIPP pela autora em 2009 e citada in Marques Pinto & Picado, 2011). Apesar de existir um número considerável de instrumentos para medir o burnout, baseados nos diferentes modelos teóricos, optámos por utilizar este inventário, por se tratar de um instrumento bastante utilizado e aceite no domínio da avaliação. O MBI consiste num instrumento concebido para avaliar de uma forma contínua (e não em termos de presença ou ausência da síndrome), o grau de burnout experienciado pelos indivíduos. É constituído por 22 itens numa escala de *Likert* de 7 pontos, que vão do 0 (nunca) ao 6 (todos os dias), organizados em três sub-escalas: Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal. Segundo Maslach, Jackson e Leiter (1996), o *burnout* é conceptualizado como uma variável contínua e pode ser experienciado num grau baixo, moderado ou elevado. O grau de burnout é considerado elevado quando se verificam resultados elevados nas subescalas de exaustão emocional e despersonalização e resultados reduzidos na subescala de realização pessoal. Um grau médio de burnout reflete resultados médios nas três subescalas. E, por fim, um baixo grau de burnout é verificado quando existem resultados baixos nas subescalas de exaustão emocional e despersonalização e resultados elevados na subescala de realização pessoal.

2.2. Procedimento

A recolha de dados foi efetuada numa Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários do Distrito de Aveiro, recorrendo a uma amostra por conveniência, após autorização formal e auto-preenchimento voluntário. A recolha dos questionários decorreu entre os meses de Julho e Agosto de 2012. Foram entregues 71 questionários, dos quais foram devolvidos 54. Os dados foram introduzidos e analisados no *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 19.

2.3. Participantes

Os participantes, maioritariamente do sexo masculino (59,3%), apresentaram idades compreendidas entre os 18 e os 60 anos de idade ($M=29.0$ e $DP=10.4$). Verificou-se uma predominância de solteiros (55,6%), seguidos dos sujeitos casados ou em união de facto (40,7%) e uma reduzida percentagem de divorciados, separados ou viúvos (3,7%). Contata-se ainda uma maior percentagem de bombeiros sem filhos (63%). Relativamente às habilitações,

a maioria dos sujeitos apresenta o 12º ano (38,9%) ou 9º ano (37%), seguida dos sujeitos com ensino superior ou frequência universitária (18,5%). No que se refere à categoria profissional observa-se que há uma maior percentagem de bombeiros de 3ª classe (55,6%) e de bombeiros voluntários (72,2%). Os anos de serviço variam entre os 6 meses e os 32 anos ($M=8.29$ e $DP=8.43$), trabalhando sobretudo por turnos (64,8%), com uma média de 28 horas semanais.

3. RESULTADOS

No que se refere aos resultados, os instrumentos apresentam níveis de consistência interna considerados aceitáveis (Bryman & Cramer 2003; Maroco 2010), e apenas a despersonalização apresenta um valor baixo, mas compatível com valores de outros estudos internacionais e passível de explicação pelas características da amostra. Encontraram-se níveis elevados de realização pessoal e baixos valores de exaustão emocional e despersonalização, o que sugere um baixo nível de burnout (Tabela 1). Em termos de satisfação com o trabalho, verificam-se valores elevados, sobretudo ao nível da satisfação com o ambiente físico, satisfação intrínseca, satisfação com a participação e satisfação total. Relativamente aos sintomas de stress, encontra-se uma presença reduzida de sintomas, independentemente da fase de stress, e destes salientamos um maior número de sintomas físicos. No entanto, apesar de poucos bombeiros apresentarem sintomas de stress, verificamos que dois sujeitos se encontram na fase de alerta (24h) e cinco na fase de resistência (semana), não se encontrando nenhum sujeito nas fases quase-exaustão e exaustão (mês).

Tabela 1. Médias, Desvios-padrão, correlações de Pearson e Alphas de Cronbach

Dimensões	M	DP	Exaustão	Despers.	Realização	Alpha Cronbach
Exaustão emocional	1,54	1,01	-	-	-	0,81
Despersonalização	0,94	0,85	-	-	-	0,45
Realização pessoal	4,26	1,21	-	-	-	0,75
Satisf. Supervisão	4,49	1,40	-,363**	,042	,220	0,93
Satisf. Ambiente Físico	5,30	1,37	-,205	,169	,101	0,92
Satisf. Ben. e Políticas	4,56	1,33	-,487**	-,057	,234	0,85
Satisf. Intrínseca	5,09	1,12	-,330*	,045	,106	0,90
Satisf. Participação	5,08	1,17	-,225	-,031	,179	0,83
Satisf. Total	5,0	0,98	-,418**	-,003	,201	0,95
Stress 24h	1,76	2,15	,330*	,250	-,009	-
Stress Semana	1,98	2,17	,452**	,307*	-,048	-
Stress Mês	2,28	2,58	,382**	,321*	-,010	-
Sintomas Psicológicos	2,46	2,70	,398**	,338*	,005	-
Sintomas Físicos	3,56	4,01	,398**	,278	-,034	-
Stress	-	-	-	-	-	0,89

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$

Foram encontradas correlações significativas e negativas entre uma das dimensões do burnout (exaustão emocional) e quase todas as dimensões da satisfação com o trabalho (supervisão, benefícios e políticas, intrínseca e total). A exaustão emocional apresentou ainda correlações significativas e positivas com todas as dimensões dos sintomas de stress (todas as fases; sintomas físicos e psicológicos). Quanto à despersonalização, esta demonstrou correlacionar positivamente com algumas dimensões dos sintomas de stress (semana, mês e sintomas psicológicos).

Foi também efetuada a análise das correlações entre a idade, a média de horas semanais de trabalho e os anos de serviço com todas as dimensões em estudo. Os resultados indicam que não existe relação entre a idade e os anos de serviço com nenhuma das dimensões do burnout, sintomas de stress e satisfação com o trabalho. Quanto à média de horas semanais verificamos uma correlação positiva desta variável com a exaustão emocional ($r = 0.398$, $p < 0.01$), uma correlação negativa com a satisfação com a supervisão ($r = -0.395$, $p < 0.01$) e com a satisfação com os benefícios e políticas ($r = -0.318$, $p < 0.05$).

No que diz respeito às variáveis sociodemográficas e profissionais e a sua relação com as dimensões em estudo, é importante referir alguns dos resultados encontrados. Verificamos diferenças entre sexos ao nível dos sintomas de stress, tendo as mulheres apresentado maior stress nas últimas 24 horas e no último mês, além de maior número de sintomas físicos. Foram encontradas diferenças significativas entre estado civil apenas ao nível da realização pessoal, sendo os casados aqueles que se sentem mais realizados. A existência de filhos não apresentou relações significativas com nenhuma das dimensões do burnout, satisfação com o trabalho e sintomas de stress. Ao nível das habilitações literárias, verifica-se uma maior satisfação com o ambiente físico e satisfação intrínseca nos bombeiros com habilitações mais elevadas.

A categoria profissional foi a variável que apresentou um maior número de diferenças significativas. Verificou-se uma maior exaustão emocional e maior stress nos bombeiros voluntários assalariados. Ao nível da satisfação, os bombeiros voluntários apresentaram uma satisfação total mais elevada, enquanto os bombeiros voluntários assalariados apresentaram menor satisfação com a supervisão e com os benefícios e políticas da organização. Os bombeiros com horário fixo apresentaram menor satisfação com o ambiente físico e menor satisfação intrínseca, comparativamente com os bombeiros que trabalham por turnos.

Foi efetuada uma regressão múltipla usando o método Enter (Field, 2009) para testar o valor preditor da satisfação e dos sintomas de stress no burnout (Tabela 2). No primeiro bloco foram incluídas as dimensões da satisfação com o trabalho, enquanto no segundo bloco foram incluídos os sintomas de stress. Verificou-se que os preditores são significativos apenas para a

exaustão, em que a satisfação com o trabalho explica 24,6% da exaustão, enquanto os sintomas de stress explicam 14,8%. Na despersonalização e na realização não há preditores estatisticamente significativos.

Tabela 2. Regressão múltipla (método enter) da satisfação com o trabalho e sintomas do stress como preditores das dimensões do burnout

Variável dependente	Preditor	R^2	R^2 change	F (p)
Exaustão	Satisfação com o trabalho	,246	,246	2,819
	Sintomas de stress	,394	,148	(,012)
Despersonalização	Satisfação com o trabalho	,037	,037	0,701
	Sintomas de stress	,139	,103	(,704)
Realização	Satisfação com o trabalho	,076	,076	0,375
	Sintomas de stress	,080	,004	(,940)

Foi efetuada ainda uma regressão linear simples, tentando verificar quais as dimensões da satisfação com o trabalho ou os sintomas de stress que explicam as dimensões do burnout. Verificou-se (Tabela 3) que apenas para a exaustão e para despersonalização há preditores significativos. No que se refere à exaustão verifica-se que a pouca satisfação com os benefícios e políticas explica 23,7% enquanto a presença de sintomas de stress na última semana explica 12,4%. No que se refere à despersonalização, apenas foram encontrados os sintomas psicológicos, cuja presença explica 10,5% da despersonalização.

Tabela 3. Regressão linear (método stepwise) da satisfação com o trabalho e sintomas do stress como preditores das dimensões do burnout

Variável dependente	Preditor	R^2	R^2 change	β	F (p)
Exaustão	Satisfação com benefícios e políticas	,237	,237	-,407	13,005 (,000)
	Sintomas de stress na última semana	,361	,124	,361	
Despersonalização	Sintomas psicológicos	,105	,105	,324	5,494 (,023)
Realização	-	-	-	-	-

4. DISCUSSÃO

Os resultados indicaram, tal como era esperado, uma elevada satisfação com o trabalho e baixos níveis de burnout e stress. Outros estudos com bombeiros verificaram também uma maior satisfação com o trabalho e baixos níveis de burnout (Vara & Queirós, 2009), ainda que outros tenham encontrado níveis elevados de despersonalização e baixa realização pessoal em alguns sujeitos (Silva et al., 2010), o que pode indicar que existe alguma vulnerabilidade ao burnout.

Encontramos uma correlação negativa entre a exaustão emocional e quase todas as dimensões da satisfação com o trabalho, resultado concordante com o estudo de Sobrequês e

colaboradores (2003) que concluíram que existia uma relação entre os baixos níveis de satisfação com o trabalho e os elevados níveis de exaustão emocional. A exaustão emocional surgiu ainda correlacionada positivamente com os sintomas físicos e psicológicos do stress, em todas as suas fases (alarme, resistência, quase-exaustão e exaustão), enquanto a despersonalização demonstrou uma relação positiva com os sintomas psicológicos, nas fases de resistência, quase-exaustão e exaustão, o que significa que quanto mais elevadas são a exaustão emocional e a despersonalização, maior é a frequência de sintomas de stress, o que reforça os resultados de Santos e Cardoso (2010) que verificaram que os indivíduos que indicavam presença de stress apresentavam valores superiores de exaustão emocional e despersonalização.

Neste estudo percebemos também que a pouca satisfação com os benefícios e políticas da organização é o preditor mais forte da exaustão emocional, ainda que os sintomas de stress na última semana também contribuam para explicar a sua presença. A presença de sintomas psicológicos de stress contribuem para explicar a despersonalização. A satisfação, o stress e o envolvimento com o trabalho são preditores mais importantes de burnout do que as características pessoais, como o género, idade, escolaridade, cargo profissional que ocupa (Griffin et al., 2010). Os profissionais dos serviços de proteção são expostos a situações que podem ser descritas como indutoras de stress. No entanto, por vezes, as características organizacionais do trabalho podem ser mais stressantes do que a exposição aos incidentes em si (Burke & Paton, 2006), sendo aqui também a organização mais importante, do que os fatores pessoais, na gestão do stress e da satisfação com o trabalho (Visser et al., 2003).

Como foi mencionado, apesar de poder existir alguma vulnerabilidade ao burnout, podem existir também diferentes fatores que protegem os bombeiros desta síndrome. Um dos fatores que pode proteger os bombeiros de experienciarem não só burnout, como também stress, pode ser uma elevada satisfação com o trabalho, dado que a satisfação tem um efeito protetor contra os efeitos negativos do stress do trabalho (Visser et al., 2003). A possibilidade de salvar vidas e de ajudar outras pessoas são fontes de grande satisfação e de realização profissional, que compensam o risco a que estão sujeitos (Corte-Real, 2004). Além disso, os bombeiros são membros altamente valorizados por parte da sociedade, o que leva a que estes sintam que o seu trabalho é importante e significativo, o que se revela como um grande contributo para uma satisfação elevada (Wagner & O'Neill, 2012). Pines e Keinen (2005) referem que para tratar ou prevenir o burnout, o foco não deve ser a redução do stress no trabalho, mas sim a melhoria do sentimento das pessoas em relação ao mesmo, ou seja, fazê-las sentir que o seu trabalho é importante e que fornece uma contribuição significativa. Como

nos bombeiros parece existir este sentimento de que o trabalho é significativo, este é mais um fator protetor em termos de burnout.

Embora se verifiquem, de uma forma geral, resultados positivos, existem diferenças nos resultados do burnout e da satisfação com o trabalho ao nível da categoria profissional. Verificou-se que os bombeiros voluntários assalariados apresentaram um maior nível de exaustão emocional, bem como menor satisfação com aspetos relacionados com a supervisão e com os benefícios e políticas da organização. Baptista e colaboradores (2005) verificaram também alguma insatisfação por parte dos bombeiros em relação aos benefícios e salários. Os bombeiros estão regularmente expostos a situações de risco, nas quais têm a responsabilidade pela vida de terceiros, muitas vezes, em prejuízo da sua própria vida (Corte-Real, 2004), o que torna esta profissão bastante exigente não só a nível físico, como também psicológico (Monteiro et al., 2007), pelo que este poderá ser um motivo para que os bombeiros sintam que o seu trabalho deveria ser mais valorizado não só em termos de reconhecimento social, mas também em termos de benefícios e remunerações.

No que diz respeito à insatisfação com os supervisores, este resultado foi verificado também por Wagner e O'Neill (2012) e pode ser explicado pela existência de um ambiente paramilitar no serviço de bombeiros, que torna as estruturas administrativas rígidas (Beaton et al., 1995). Wagner e O'Neill (2012) referem também que os indivíduos em posições subalternas não se sentem confortáveis para fazer sugestões ou questionar as decisões de um membro da supervisão, mesmo quando sentem que podiam dar uma contribuição significativa. Corte-Real (2004) acrescenta que os bombeiros referem com, alguma frequência, a falta de reconhecimento pelo bom desempenho exercido, o que contrasta com as críticas e sanções que recebem de cada vez que cometem algum erro, e, quando o profissional não sente o apoio da organização, o seu nível de satisfação diminui (Visser et al., 2003). Apesar disso, podemos concluir que, ainda que exista alguma insatisfação com a supervisão, esta não influencia negativamente a satisfação com o trabalho de uma forma geral. Isto acontece quando existe um sentimento de dever e obrigação relativamente ao trabalho que leva a que as relações sejam consideradas puramente profissionais e o envolvimento emocional e stress que poderia ser causado pela relação entre subordinados e superiores diminui (López-Araújo et al., 2007).

Em termos de satisfação com o trabalho, verificamos ainda que os bombeiros voluntários apresentaram maior satisfação total, quando comparados com os voluntários assalariados, o que pode refletir alguns aspetos específicos da atividade voluntária. Embora no voluntariado não exista ganho material, há um ganho pessoal no exercício da atividade que se manifesta pelas gratificações associadas ao desenvolvimento, aprendizagem e experiência,

reconhecimento social, mudança de valores pessoais, sentimento de utilidade e importância, satisfação pessoal, boa relação com os utentes, alcance de ideais religiosos, minoração e superação dos próprios problemas e dificuldades, aperfeiçoamento de experiências anteriores, realização de projeto de vida, conquista e ampliação do grupo social (Moniz & Araujo, 2006). O voluntariado tem efeitos positivos ao nível da satisfação com a vida, da autoestima, autoperceção de saúde, na realização educacional e ocupacional e na capacidade funcional (Wilson, 2000). Pearce (1983) refere ainda que apesar dos voluntários terem o mesmo trabalho que os profissionais remunerados, aqueles que o fazem de forma voluntária sentem-se mais satisfeitos, demonstrando uma maior tendência para trabalhar no sentido de obter recompensas na interação social e pelo serviço aos outros. Amorim (2012) refere também maiores níveis de satisfação com o trabalho da parte dos bombeiros voluntários, enquanto Moreira (2012) verificou que estes apresentavam níveis mais elevados de procura de sensações, pelo que o envolvimento neste tipo de voluntariado poder-se-ia dever à procura de adrenalina e emoções fortes. O mesmo autor refere que para os bombeiros voluntários assalariados a atividade é uma forma de sustentar a família, vendo a organização como uma segurança no futuro, o que leva a uma maior dedicação e empenho para atingir os objetivos.

Os bombeiros voluntários assalariados apresentaram, igualmente, uma maior exaustão emocional e uma maior frequência de sintomas de stress. A probabilidade de alta exaustão emocional é maior em pessoas expostas a elevados níveis de contato com o sofrimento e a morte (Escribà-Agüir et al., 2008), o que faria com que a exaustão pudesse ser elevada também nos bombeiros voluntários. No entanto, quanto menor a satisfação com supervisão, com o ambiente físico, com os benefícios e políticas da organização, com o conteúdo do trabalho e com a participação, maior a dimensão de exaustão emocional (Rosa & Carlotto, 2005). De facto, foram também os bombeiros voluntários assalariados que se demonstraram menos satisfeitos com alguns destes aspetos, nomeadamente a satisfação com a supervisão e com os benefícios e políticas. Determinados fatores organizacionais podem contribuir para o desenvolvimento de burnout, tais como a sobrecarga de trabalho, a perda de autonomia devido à rigidez de regras e regulamentos, a ambiguidade e o conflito ao nível dos objetivos organizacionais, reduzido suporte dos supervisores e um ambiente de trabalho competitivo entre os colegas (Cherniss, 1980). A relação com os supervisores é definida em diversos estudos como uma das principais fontes de stress no trabalho e burnout (Fueyo & Baza, 2002; Martinussen et al., 2007; Maslach et. al, 2001; Sobrequés et al., 2003; Souza & Silva, 2002; Visser et al., 2003).

Relativamente à influência de outras variáveis profissionais verificou-se que quanto maior a média de horas semanais de serviço, maior é a exaustão emocional dos bombeiros e

menor a sua satisfação com a supervisão e com os benefícios e políticas. Este resultado seria esperado, dado que quanto mais tempo, os bombeiros estão de serviço, maior é a probabilidade de lidarem com situações de emergência, o que pode aumentar, não só a exaustão emocional, como também o tempo de contacto com os supervisores. A convivência durante longos períodos de tempo pode fomentar a tensão com os colegas e a organização (Beaton et al., 1995; Corte-Real, 2004), pelo que se compreende que a satisfação com este aspeto possa diminuir. Relativamente à insatisfação com os benefícios e políticas, seria também esperado que aqueles que cumprem um maior número de horas semanais de trabalho sintam uma maior necessidade de serem recompensados pelo seu esforço. Esta insatisfação no que diz respeito às recompensas profissionais, por sua vez, aumenta o risco de exaustão emocional (Escribà-Agüir et al., 2008).

Os bombeiros que trabalham com horário fixo apresentaram menor satisfação com o ambiente físico. O que se verifica nestes serviços é que maior parte do dia é ocupado na expectativa de quando poderão vir a ser chamados a intervir, estando mais tempo à espera, do que a trabalhar na emergência em si, o que pode diminuir a satisfação com o espaço, no qual estão grande parte do dia (Beaton et al., 1995). No estudo de McGuire e Liro (1986) os trabalhadores com horário fixo apresentaram menor nível de satisfação com o ambiente de trabalho quando comparados com aqueles que tinham um horário mais flexível. No presente estudo o horário de trabalho, fixo ou por turnos, não obteve relação significativa com mais nenhuma dimensão da satisfação com o trabalho. Porém, as pessoas que trabalham por turnos, geralmente, sentem um impacto adverso maior ao nível psicológico, social e familiar (Jena & Goswami, 2012), dado que este pode dificultar o envolvimento em relações sociais fora do local de trabalho e diminuir a perceção de suporte social (Regehr, Hill, Knott & Sault, 2003). O conflito trabalho-família e o baixo suporte social predizem o burnout em todas as suas dimensões (Martinussen et al., 2007).

No que diz respeito à idade e os anos de serviço nos bombeiros não foi encontrada nenhuma relação com o stress, burnout ou satisfação com o trabalho. Alguns estudos indicam que nos primeiros anos de serviço os profissionais sentem-se mais satisfeitos (Rodríguez, 2006; Sobrequés et al., 2003; Traut et al., 2000), enquanto outros referem-se aos trabalhadores mais experientes como aqueles que apresentam maior satisfação (López-Soriano et al., 2001; Wang et al., 2012). Se, por um lado, os bombeiros mais jovens podem não ter confrontado as suas expectativas com a realidade (Regehr, Hill, Knott & Sault, 2003), por outro, os bombeiros mais experientes podem ter desenvolvido estratégias mais eficazes para lidar com as situações (López-Soriano et al., 2001). Em termos de burnout, os estudos indicam que taxas mais elevadas de burnout nos profissionais mais jovens (Oliveira & Guerra, 2004; Grau et al.,

2005; Souza & Silva, 2002), dado que nos primeiros anos de serviço os profissionais tendem a sentir-se mais inseguros em relação às suas competências, são mais afetados por aqueles a quem fornecem suporte e, muitas vezes, têm expectativas irrealistas para a sua carreira profissional. Em termos de stress, Rossetti e colaboradores (2008) encontraram uma maior frequência de stress nos mais novos, enquanto Lipp (2009) não encontrou diferenças.

As mulheres apresentaram níveis mais elevados de stress, o que é congruente com os resultados de diversos estudos (Calais et al., 2003; Lipp, 2009; Rossetti et al., 2008; Sadir et al., 2010), revelando-se também uma maior frequência de sintomas físicos. As mulheres têm, frequentemente, que fazer um esforço extra para manter um equilíbrio entre as responsabilidades profissionais e as exigências dos contextos familiar e doméstico, o que pode aumentar o stress experienciado (Calais et al., 2003; Lipp, 2009). A esta possibilidade, acresce o facto de a atividade dos bombeiros ser bastante exigente a nível físico, uma vez que em determinadas circunstâncias podem ter que trabalhar durante longos períodos de tempo e em condições difíceis (Corte-Real, 2004). Os bombeiros, geralmente, apresentam sintomas físicos de stress ao nível gastrointestinal, cardiopulmonar, cabeça, pescoço, tensão facial e ritmos biológicos (Beaton et al., 1995; Murta & Tróccoli, 2007).

Encontramos valores mais elevados de realização pessoal nos bombeiros casados ou a viver em união de facto. A realização refere-se aos sentimentos de competência e realização no trabalho que, quando elevados, aumentam a satisfação do profissional (Maslach & Jackson, 1981; 1984). Na medida em que aumenta a satisfação com o trabalho, aumenta também o sentimento de que o trabalho é um fator de realização (Rosa & Carlotto, 2005). Liu e colaboradores (2012) verificaram que os casados estavam mais satisfeitos com o seu trabalho e Moreira (2012) referiu que o suporte familiar que os bombeiros recebem, da parte do cônjuge e dos filhos, pode refletir-se no uso de estratégias de *coping* mais adequadas no exercício da sua atividade. Neste sentido, compreende-se que aqueles que lidam de forma mais adequada e eficaz com o seu trabalho, sintam também que este é uma maior fonte de realização pessoal e satisfação.

Apesar do conflito trabalho-família ser uma das fontes de stress referidas pelos bombeiros (Murta & Tróccoli, 2007), de influenciar a satisfação com o trabalho (Georgellis, Lange & Tabvuma, 2011) e de ser um preditor do burnout em todas as suas dimensões (Martinussen et al., 2007), verificamos que a existência de filhos não obteve relação com nenhuma das dimensões em estudo. López & Estévez (1995) referem que, nomeadamente no que diz respeito à satisfação, numa determinada fase a satisfação com a vida familiar pode influenciar a satisfação com o trabalho, contudo, progressivamente estas duas áreas da vida do indivíduo tornam-se independentes.

Ao nível das habilitações, verificamos que os bombeiros com habilitações mais elevadas demonstraram uma maior satisfação intrínseca com o trabalho. O facto de apresentarem maiores habilitações significa que poderiam ter, mais facilmente, outras opções profissionais, mesmo assim tomaram a decisão de integrar este serviço, o que pode levar a uma maior motivação para a atividade. No estudo de Moreira (2012) pode observar-se que no distrito do Porto cerca de 16% dos bombeiros frequentam a universidade ou são licenciados, um valor relativamente elevado. Nestes casos o serviço de bombeiros pode surgir como opção de voluntariado. Os bombeiros com habilitações mais elevadas têm como motivação para entrar neste serviço a procura de adrenalina e emoções fortes (Moreia, 2012). Além disso, a atividade voluntária pode surgir como uma forma de crescimento e desenvolvimento pessoal (Kulik, 2006) e, apesar das dificuldades que possam sentir, se esta se revelar como gratificante a nível pessoal, é esperado que se sintam mais satisfeitos. Não significa, porém, que para os bombeiros com menores habilitações, o trabalho não produza efeitos satisfatórios a nível intrínseco, pode, no entanto, ser um aspeto menos importante, se não tiver sido esse o motivo que os levou a ingressar na carreira de bombeiro.

Relativamente às habilitações encontramos ainda diferenças ao nível da satisfação com o ambiente físico, verificando-se que aqueles que têm habilitações mais elevadas estão mais satisfeitos. Os bombeiros com menores habilitações indicaram nas suas respostas que esta é uma dimensão que consideram pouco significativa, o que indica que podem estar satisfeitos com os aspetos relacionados com a limpeza, higiene e salubridade, iluminação, temperatura e ventilação do local de trabalho, contudo, têm-nos como menos relevantes para definir a sua satisfação relativamente ao trabalho.

Perante os resultados encontrados podemos concluir que as hipóteses formuladas foram parcialmente confirmadas, uma vez que os sintomas de stress, burnout e satisfação com o trabalho demonstraram alguma relação entre si e surgiram algumas diferenças em função de algumas variáveis sociodemográficas e profissionais. Ainda que os resultados tenham indicado um nível elevado de satisfação com o trabalho e reduzido de sintomas de stress e burnout, Vara e Queirós (2009) referem que os bombeiros são vulneráveis ao burnout, uma vez que diariamente enfrentarem situações emocionalmente intensas, têm necessidade de decidir muitas vezes sob pressão, com urgência e em condições de risco ou recursos limitados. Em contraste, a possibilidade de ajudar o outro e salvar vidas é um fator de grande satisfação e realização profissional nos bombeiros, demonstrando-se como uma boa recompensa face ao risco a que estão sujeitos (Corte-Real, 2004).

É importante ressaltar que a frequência com que os bombeiros estão expostos a situações traumáticas é menos importante para a manifestação de sintomas psicológicos do

que o suporte social percebido, o stress ocupacional, as estratégias *coping* e a interação entre o suporte social percebido e os sentimentos de culpa (Meyer et al., 2012). Neste sentido, considera-se de grande relevância continuar a estudar estas questões para que se compreenda de que forma se pode contribuir para manter os bombeiros motivados e empenhados na sua atividade.

Este estudo apresenta algumas limitações, nomeadamente no que diz respeito ao tamanho da amostra pois o reduzido número de elementos confere pouca representatividade. Desta forma, em futuras investigações seria importante alargar a um maior número de bombeiros, bem como avaliar como é que outras variáveis, nomeadamente a procura de sensações, o suporte social e as estratégias de *coping* influenciam a resposta dos bombeiros face às situações de risco que enfrentam, bem como perceber se funcionam como fatores protetores de burnout e stress. Neste estudo foi possível perceber que a satisfação com o trabalho tem um papel importante, mas é necessário continuar a estudar a importância desta e de outras variáveis.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amorim, A. (2012). *Engagement e satisfação com o trabalho em bombeiros*. Dissertação de Mestrado em Temas de Psicologia, área de Psicologia de Catástrofe e Trauma. Porto: FPCEUP.
- Baptista, M. N., Morais, P. R., Carmo, N. C., Souza, G. O. & Cunha, A. F. (2005). Avaliação de depressão, síndrome de burnout e qualidade de vida em bombeiros. *Psicologia Argumento*, 23, 42, 47-54.
- Beaton, R., Murphy, S., Pike, K. & Jarrett, M. (1995). Stress-Symptom Factors in Firefighters and Paramedics. In S. L., Sauter, L. R., Murphy (Eds). *Organizational risk factors for job stress*. (pp.227-245). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Bria, M., Băban, A. & Dumitrașcu, D. L. (2012). Systematic review of burnout risk factors among european healthcare professionals. *Cognition, Brain, Behavior*, XVI, 3, 423-452.
- Brotheridge, C. & Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives on people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C. & Lee, R. (2003). Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Bryman, A. & Cramer, D. (2003). *Análise de dados em ciências sociais, introdução às técnicas utilizando o SPSS para Windows*. Oeiras: Celta Editora.

- Burke, K. J. & Paton, D. (2006). Well-being in Protective Services Personnel: Organisational Influences. *The Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies*, 2, 1-13.
- Calais, S., Andrade, L. & Lipp, M. (2003). Diferenças de Sexo e Escolaridade na Manifestação de Stress em Adultos Jovens. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 16, 2, 257-263.
- Carlotto, M. & Câmara, S. (2008). Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23). *Psico-USF*, 13, 2, 203-210.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in the Human Service Organizations*. New York: Praeger.
- Corte-Real, I. (2004). *Stress no trabalho: avaliação dos riscos psicossociais para a Saúde dos trabalhadores. Contributos de um estudo realizado com Bombeiros Voluntários*. Dissertação de Mestrado em Psicologia, área de Psicologia do Trabalho e das Empresas. Porto: FPCEUP.
- Dantas, M., Brito, D., Rodrigues, P. & Maciente, T. (2010). Avaliação de estresse em policiais militares. *Psicologia: Teoria e Prática*, 12, 3, 66-77.
- Driscoll, R. J., Worthington, K. A. & J. J. Hurrell. (1995). Workplace Assault An Emerging Job Stressor. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 47, 4, 205-212.
- Escribà-Agüir, V., Artazcoz, L. & Pérez-Hojos, S. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. *Gaceta Sanitaria*, 22, 4, 300-308.
- FACTS (2000). *Stress no trabalho – Síntese de um relatório da Agência*. Bruxelas/Lisboa: Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho.
- Fernet, C., Gagné, M. & Austin, S. (2010). When does quality of relationships with coworkers predict burnout over time? The moderating role of work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 1163-1180.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. London: Sage.
- Finney, C., Stergiopoulos, E., Hensel, J., Bonato, S. & Dewa, C. (2013). Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review. *BioMed Central Public Health*, 13, 82, 1-13.
- Fontes, A. & Machado, D. (2008). *Uma medida do grau de satisfação no trabalho: um estudo para homens e mulheres*. Actas do XVI Encontro Nacional de Estudos Populacionais, Brasil.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 1, 159-165.
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 12, 1, 73-82.

- Fueyo, J. M. & Baza, M. C. (2002). Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo. *Emergencias*, 14, 6-12.
- Georgellis, Y., Lange, T. & Tabvuma, V. (2012). The impact of life events on job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 464-473.
- Gil-Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3,5. Disponible em: [http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).html)
- Grau, A., Suñer, R. & García, M. (2005). Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. *Gaceta Sanitaria*, 19, 6, 463-470.
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A. & Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37, 2, 239-255.
- Jena, R. K. & Goswami, R. (2012). Shift workers vs day workers: a comparative study of physiological, social, and personal well-being. *Far East Journal of Psychology and Business*, 8, 3, 27-37.
- Jiménez, M., Fuertes, F. & Abad, M. (2009). Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*, 21, 1, 112-117.
- Jiménez, B. , Natera, N., Muñoz, A. & Benadero, M. (2006). La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout en una muestra de bombeiros. *Psicothema*, 18, 3, 413-418.
- Kulik, L. (2006). Burnout among volunteers in the social services: the impact of gender and employment status. *Journal of Community Psychology*, 34, 5, 541-561.
- Levi, L. (2001). *Teorias del estres del trabajo: Factores psicosociales, estrés y salud*. Disponible em: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>
- Lewig, K. & Dollard, M. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 4, 366-392.
- Lipp, M. (2001). Estresse emocional: a contribuição de estressores internos e externos. *Revista de Psiquiatria Clínica*, 28, 6, 347-349.
- Lipp, M. (2005). *Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

- Lipp, M. (2007). Transtorno de Adaptação. *Boletim Academia Paulista de Psicologia*, 1, 72-82.
- Lipp, M. (2009). Stress and Quality of Life of Senior Brazilian Police Officers. *The Spanish Journal of Psychology*, 12, 2, 593-603.
- Liu, C., Zhang, L., Ye, W., Zhu, J., Cao, J., Lu, X. & Li, F. (2012). Job satisfaction and intention to leave: a questionnaire survey of hospital nurses in Shanghai of China. *Journal of Clinical Nursing*, 21, 255-263.
- López-Araújo, B., Segovia, A. & Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19, 1, 81-87.
- López, M. & Estévez, M. (1995). Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: Variables moduladoras. *Anales de Psicología*, 11, 1, 63-75.
- López-Soriano, F., Bernal, L. & Cánovas, A. (2001). Satisfacción laboral de los profesionales en un Hospital Comarcal de Murcia. *Revista Calidad Asistencial*, 16, 243-246.
- Lourel, M., Abdellaoui, S., Chevaleyre, S., Paltrier, M. & Gana, K. (2008). Relationships Between Psychological Job Demands, Job Control and Burnout Among Firefighters. *North American Journal of Psychology*, 10, 3, 489-496.
- Mark, G. & Smith, A. (2012). Effects of occupational stress, job characteristics, coping, and attributional style on the mental health and job satisfaction of university employees. *Anxiety, Stress, & Coping*, 25, 1, 63-78.
- Maroco, J. (2010). *Análise estatística com o Pasw Statistics (ex- SPSS)*. Pêro Pinheiro: Report Number.
- Marques Pinto, A. & Picado, L. (2011). *Adaptação e Bem-Estar nas Escolas Portuguesas: Dos Alunos aos Professores*. Lisboa: Coisas de Ler.
- Martins, M.C. (2004). Factores de Risco Psicossociais para a Saúde Mental. *Millenium - Educação, Ciência e Tecnologia, Revista do ISPV*, 29, 255-268. Disponível em: <http://www.ipv.pt/millenium/Millenium29/33.pdf>.
- Maslach, C & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1984). Burnout in organizational settings. In S. Oskamp (Ed.). *Applied Social Psychology Annual, Vol.5* (pp. 133-163). Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C., Jackson, S & Leiter, M. (1996). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual* (3ª Ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Martinussen, M., Richardsen, A. M. & Burke, R. J. (2007). Job demands, job resources, and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 35, 239-249.

- McGuire, J. B. & Liro, J. R. (1986). Flexible Work Schedules, Work Attitudes, and Perceptions of Productivity. *Public Personnel Management*, 15, 1, 65-73.
- Meliá, J. L. & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Meyer, E. C., Zimering, R., Daly, E., Knight, J., Kamholz, B. & Gulliver, S. (2012). Predictors of Posttraumatic Stress Disorder and Other Psychological Symptoms in Trauma-Exposed Firefighters. *Psychological Services*, 9, 1, 1-15.
- Moniz, A. L. & Araujo, T. C. (2006). Trabalho voluntário em saúde: auto-percepção, estresse e burnout. *Interação em Psicologia*, 10, 2, 235-243.
- Monteiro, J., Maus, D., Machado, F., Pesenti, C., Bottega, D. & Carniel, L. (2007). Bombeiros: Um Olhar Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 27, 3, 554-565.
- Moraes, L., Kilimnik, Z. & Ladeira, M. (1993). A problemática do stress ocupacional: Uma revisão baseada em pesquisas brasileiras. *Análise & Conjuntura*, 8, 2/3, 145-153.
- Moreira, I. (2012). *Sensation seeking, coping e engagement em bombeiros*. Dissertação de Mestrado em Temas de Psicologia, área de Psicologia de Catástrofe e Trauma. Porto: FPCEUP.
- Murta, S. & Tróccoli, B. (2007). Stress ocupacional em bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades. *Estudos de Psicologia*, 24, 1, 41-51.
- Näring, G., Briet, M. & Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: Emotional labor and symptoms of burnout in teachers. *Work and Stress*, 20, 4, 303-315.
- Ngah, N., Ahmad, A., Hamid, T. & Ismail, A. (2010). The Mediating Role of Work-family Conflict in the Relationship between Supervisor Support and Job Satisfaction. *The International Journal of Interdisciplinary Social Sciences*, 4, 11, 187-197.
- Oliveira, M. & Guerra, M. (2004). Burnout nos profissionais de saúde mental: Expectativas, auto-actualização e outras variáveis associadas. *Saúde Mental*, VI, 1, 15-25.
- Omar, A. (2006). Justicia Organizacional, Individualismo-Colectivismo y Estrés Laboral. *Psicología y Salud*, 16, 2, 207-217.
- Papovic, S. (2009). Professional Burnout Syndrome. *Materia Socio Medica*, 21, 4, 213-215.
- Paris, L. & Omar, A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudos de Psicologia*, 13, 3, 233-244.
- Pearce, J. L. (1983). Job Attitude and Motivation Differences Between Volunteers and Employees From Comparable Organizations. *Journal of Applied Psychology*, 68, 4, 646-652.

- Pines, A. M. & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39, 625-635.
- Queirós, C., Dias, S. & Carlotto, M. S. (2011). Burnout, Hardiness e Satisfação com o Trabalho: um estudo comparativo entre profissionais da área da saúde portugueses e brasileiros. In. *Saúde e qualidade de vida: uma meta a atingir* [e-book]. Porto: Escola Superior de Enfermagem do Porto.
- Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L., Hurrell, J. J. (1997). Individual consequences of stress. In J. C. Quick, J. D. Quick, D. L. Nelson & J. J. Hurrell. (Eds). *Preventive stress management in organizations*. (pp.65-88). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Regerh, C., Hill, J., Goldberg, G. & Hughes (2003). Postmortem Inquiries and Trauma Responses in Paramedics and Firefighters. *Journal of Interpersonal Violence*, 18, 6, 607-622.
- Regehr, C., Hill, J., Knott, T. & Sault, B. (2003). Social support, self-efficacy and trauma in new recruits and experienced firefighters. *Stress and Health*, 19, 189–193.
- Rodríguez, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de “burnout” en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 81-89.
- Rosa, C. & Carlotto, M. (2005). Síndrome de burnout e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. *Revista Sociedade Brasileira de Psicologia Hospitalar*, 8, 2, 1-15.
- Rossetti, M., Ehlers, D., Guntert, I., Leme, I., Rabelo, I., Tosi, S., Pacanaro, S. & Barrionuevo, V. (2008). O inventário de sintomas de stress para adultos de lipp (ISSL) em servidores da polícia federal de São Paulo. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 4, 2, 108-119.
- Sadir, M., Bignotto, M. & Lipp, M. (2010). Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. *Paideia*, 20, 45, 73-81.
- Sadir, M. & Lipp, M. (2009). As Fontes de Stress no Trabalho. *Revista de Psicologia da IMED*, 1, 1, 114-126.
- Santos, A. & Cardoso, C. (2010). Profissionais de saúde mental: manifestação de stress e burnout. *Estudos de Psicologia*, 27, 1, 67-74.
- Schaufeli, W. B. & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An Overview of 25 years of Research and Theorizing. In M. J., Schabracq, J. A. M., Winnubst & C. L., Cooper (Eds). *The Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 383-425). New York: J. Wiley & Sons.
- Selye, H. (1980). Qu'est-ce que le stress? In S. Bensabat & H. Selye (1980). *Stress*. (pp.23-79). Paris: Hachette.

- Shaffer, T. (2010). A Comparison of Firefighters and Police Officers: The Influence of Gender and Relationship Status. *ADULTSPAN Journal*, 9, 1, 36-49.
- Silva, L., Lima, F. & Caixeta, R. (2010). Síndrome de Burnout em profissionais do Corpo de Bombeiros. *Mudanças – Psicologia da Saúde*, 18, 1/2, 91-100.
- Sobrequés, J., Cebrià, J., Segura, J., Rodríguez, C., García, M. & Juncosa, S. (2003). La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Atención Primaria*, 31, 4, 227-233.
- Souza, W. & Silva, A. (2002). A influência de fatores de personalidade e de organização do trabalho no burnout em profissionais de saúde. *Revista de Estudos de Psicologia*, 19, 1, 37-48.
- Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Thousands Oak, CA: Sage.
- Swider, B. & Zimmerman, R. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 487-506.
- Traut, C., Larsen, R. & Feimer, S. (2000). Hanging On or Fading Out? Job Satisfaction and Long-Term Worker. *Public Personnel Management*, 29, 3, 343-351.
- Vara, N. & Queirós, C. (2009). Burnout – Um risco no desempenho e satisfação profissional nos bombeiros que trabalham na emergência pré-hospitalar. *Territorium*, 16, 173-178.
- Vara, N., Queirós, C. & Kaiseler, M. (2013). Estratégias de coping e emoções como preditoras do risco de burnout em bombeiros. In F. Rebelo (Ed.). *Riscos: naturais, antropomórficos e mistos* (pp.379-392). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Varvel, S., He, Y., Shannon, J. K., Tager, D., Bledman, R. A., Chaichanasakul, A., Mendoza, M. M. & Mallinckrodt, B. (2007). Multidimensional, Threshold Effects of Social Support in Firefighters: Is More Support Invariably Better? *Journal of Counseling Psychology*, 54, 4, 458-465.
- Vaz-Serra, A. (2005). As Múltiplas facetas do Stress. In A. Pinto & A. Silva (Eds.). *Stress e Bem-estar: Modelos e domínios de aplicação* (pp. 17-42). Lisboa: Climepsi.
- Visser, M., Smets, E., Oort, F. & Haes, H. (2003). Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists. *Canadian Medical Association or its licensors*, 168, 3, 271-275.
- Wagner, S. L. & O'Neill, M. (2012). Job, Life, and Relationship Satisfaction for Paid-Professional Firefighters. *Journal of Loss and Trauma: International Perspectives on Stress & Coping*, 17, 5, 423-438.

- Wang, L., Tao, H., Ellenbecker, C. & Liu, X. (2012). Job satisfaction, occupational commitment and intent to stay among Chinese nurses: a cross-sectional questionnaire survey. *Journal of Advanced Nursing*, 539-549.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215-240.
- Zammuner, V. & Galli, C. (2005). Wellbeing: Causes and consequences of emotion regulation in work settings. *International Review of Psychiatry*, 17, 355-364.